

**Номер записи в реестре объектов классификации в Федеральной службе по аккредитации:
A502024007015**

Полное наименование объекта классификации: Бутик-отель "Сенешаль"

Тип средства размещения: Гостиница

Дата начала действия типа: 19.08.2025

Информация о классификации

Присвоенная категория: пять звезд

Решение о присвоении категории

Регистрационный номер: ГКГ-2023-05-03

Дата начала действия категории: 13 мая 2023

Свидетельство категории

Регистрационный номер свидетельства: АА-062-2022

Аккредитованная организация, осуществившая экспертизу объекта в рамках процесса классификации

Наименование: ООО «Премьер-Дил», ИНН 7725722687, ОГРН 1117746336201

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В БУТИК-ОТЕЛЕ «СЕНЕШАЛЬ»

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом РФ от 7 февраля 1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2025 № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации», Федеральным законом от 24 ноября 1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями) и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг в бутик-отеле «Сенешаль».

Настоящие Правила являются публичной офертой ООО «Сенешаль» в адрес неограниченного круга лиц, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг. ООО «Сенешаль» выражает намерение считать себя заключившим договор с лицом, которым будет полностью и безоговорочно принято настоящее предложение (абзац 2 п. 1 статьи 432, п. 1 статьи 435 ГК РФ). Полное и безоговорочное принятие условий настоящей оферты производится путем акцептирования любым из способов: направление заявки на бронирование, регистрации в Отеле, оплаты услуг Отеля.

1. Общие положения

Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

«Гостиничные услуги» — комплекс услуг, основной из которых является обеспечение приема и размещения для временного проживания (далее - Услуги).

«Отель»/«Исполнитель» - ООО «Сенешаль», а также имущественный комплекс (здание, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг, расположенный по адресу: Московская область, город Солнечногорск, Тимоновское шоссе, строение 3.

«Цена номера/места в номере» - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Отелем, оказываемых за единую цену. Отель вправе устанавливать скидки для отдельных категорий Гостей в соответствии с маркетинговыми стратегиями (мероприятиями) и акциями Отеля, направленными на повышение привлекательности и потребительского спроса (включая тарифную политику) гостиничных услуг.

«Гость»/«Потребитель» - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и/или использующий гостиничные услуги, исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

«Заказчик» — физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с гражданско-правовым договором в пользу Гостя.

«Договор» - сделка, совершаемая между Исполнителем и Потребителем и/или между Исполнителем и Заказчиком путем принятия Потребителем/Заказчиком оферты Исполнителя путем бронирования гостиничных услуг любым доступным способом, а также сделка, заключаемая любым иным не запрещенным законом способом, позволяющая явно установить намерения сторон принять и оказать гостиничные услуги.

Настоящие Правила является неотъемлемой частью любого договора, заключаемого Исполнителем и связанного с заказом, приобретением или любым другим использованием гостиничных услуг Исполнителя.

«Бронирование» — предварительный заказ мест и/или номеров в Отеле Заказчиком или Гостем.

«Гарантированное бронирование» - вид бронирования, при котором ОТЕЛЬ ожидает Гостя до расчетного часа выезда дня, следующего за днем запланированного заезда.

«Расчетный час» — время, установленное Отелем для заезда и выезда Гостя.

«Время заезда» – 17 часов 00 минут по московскому времени в период с 01 октября по 31 мая, 14 часов 00 минут по московскому времени в период с 01 июня по 30 сентября.

«Время выезда» – 15 часов 00 минут по московскому времени в период с 01 октября по 31 мая, 12 часов 00 минут по московскому времени в период с 01 июня по 30 сентября.

«Гостиничные сутки» – основная единица измерения периода проживания в Отеле, начало гостиничных суток - время заезда, окончание гостиничных суток - время выезда.

«Служба приема и размещения» (СПиР) – структурное подразделение Отеля, отвечающее за прием, размещение и обеспечение пребывания Гостя в Отеле. Стойка администраторов СПиР расположенная на первом этаже корпуса «Шале».

«Посетитель» - лицо, не проживающее в Отеле, но имеющее право по приглашению Гостя находиться в номере Гостя с 08.00 до 23.00 часов.

«Регистрационная карта гостя» - документ, подписываемый Гостем при регистрации в Отеле и означающий, что Гость ознакомлен с настоящими Правилами, принимает их безоговорочно и обязуется исполнять; является неотъемлемой частью настоящих Правил.

«Правила проживания Гостей с домашними животными» - документ, подписываемый Гостем, путешествующим с домашним животным, при регистрации в Отеле и означающий, что Гость ознакомлен с этими Правилами, принимает их безоговорочно и обязуется исполнять; являются неотъемлемой частью настоящих Правил.

«Сайт Отеля» - адрес официального сайта Исполнителя в сети Интернет <https://seneshal.com>.

С копиями свидетельств, лицензий и сертификатов услуг, подлежащих обязательной сертификации, можно ознакомиться в Службе приема и размещения.

2. Порядок бронирования и оплаты

2.1. Бронирование номеров и услуг осуществляется путем принятия заявки по телефону, электронной почте и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка на бронирование исходит от Гостя/Заказчика.

ОТЕЛЬ предоставляет услугу онлайн бронирования на сайте Отеля.

2.2. Бронирование производится при условии предоставления следующей информации:

- а) даты заезда и выезда;
- б) количество и категория номеров;
- в) количество Гостей, которые будут проживать в номере и их полные фамилии, имена, отчества, включая детей с указанием возраста;
- г) порядок и вид оплаты проживания.

2.3. При бронировании Гость/Заказчик выбирает категорию номера, право выбора конкретного номера, соответствующего данной категории, остается за Отелем.

2.4. Согласием на бронирование является направление Отелем Гостю/Заказчику уведомления посредством сообщения или электронной почтой.

2.5. ОТЕЛЬ вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

2.6. Бронирование считается подтвержденным с момента зачисления денежных средств на счёт Отеля.

а) При бронировании номера/номеров на срок более одних суток Гость/Заказчик перечисляет на счёт Отеля аванс в размере 50% от стоимости проживания за весь срок бронирования.

б) При бронировании номера/номеров на одни сутки Гость/Заказчик вносит аванс в размере стоимости проживания первых суток.

2.7. Предоплата при бронировании производится банковским переводом или кредитной картой, а также любым другим способом наличной или безналичной оплаты с учетом требований действующего законодательства.

2.8. В случае опоздания, неприбытия Гостя без предварительного уведомления или позднего (менее чем за 24 часа до заезда) отказа от бронирования, с него взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки, т.е. ОТЕЛЬ производит возврат Гостю произведенной предоплаты за вычетом стоимости первых суток размещения.

При опоздании более чем на одни гостиничные сутки бронирование аннулируется, Гостю выставляется счет за фактический простой номера в размере суточной стоимости номера/места в номере.

2.9. Гость вправе бесплатно отменить бронирование не менее чем за 24 часа до заезда. В случае отмены менее, чем за 24 часа, действуют положения, установленные пунктом 2.8 настоящих Правил.

2.11. Опоздание или досрочный отъезд не компенсируются за исключением уважительных причин, подтверждённых телеграммой, заверенной почтовым отделением, иного документа, выданного уполномоченным органом и/или форс-мажорных обстоятельств, непосредственно влияющих на деятельность Отеля.

2.12. В случае отмены бронирования услуг Вилла СПА менее, чем за 24 часа, взимается полная стоимость заказанной услуги, и предоплата не возвращается.

3. Порядок оформления (регистрация) в Отеле

3.1. Размещение Гостя в Отеле осуществляется только при предоставлении администратору Службы приема и размещения оригинала документа, удостоверяющего личность, согласно перечню, утвержденному Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2025 г. № 1912 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации":

паспорт гражданина Российской Федерации;

паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

свидетельство о рождении (для лиц, не достигших 14-летнего возраста);

паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации (заграничный паспорт гражданина Российской Федерации);

временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации;

документ, удостоверяющий личность военнослужащего Российской Федерации (в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время);

водительское удостоверение гражданина Российской Федерации;

паспорт иностранного гражданина или иной документ, признаваемый в Российской Федерации в качестве удостоверения личности иностранца согласно федеральному закону или международному договору;

документ, выданный иностранным государством и признаваемый в Российской Федерации в качестве удостоверения личности лица без гражданства по международному договору;

разрешение на временное проживание, вид на жительство или временное удостоверение личности, выданное на территории Российской Федерации (для лиц без гражданства).

3.2. Для иностранных граждан и лиц без гражданства гостиничные услуги предоставляются в пределах срока вида на жительство, визы и/или миграционной карты; при безвизовом режиме срок предоставления гостиничных услуг не превышает 90 дней.

Для остальных лиц гостиничные услуги предоставляются бессрочно.

3.3. Предъявление документов, указанных в п. 3.1. обязательно каждым человеком, который будет проживать в номере Отеля.

3.4. Регистрация в Отеле несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании свидетельства о рождении (усыновлении) и документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов). В случае, если сопровождающее лицо не является законным представителем несовершеннолетнего, необходимо предоставить нотариально заверенное согласие законного представителя, выданное на имя сопровождающего.

3.5. Учитывая, что п. 1 ст. 26 Гражданского кодекса РФ устанавливает право несовершеннолетних в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет совершать сделки, за исключением названных в пункте 2 указанной статьи, с письменного согласия своих законных представителей - родителей, усыновителей или попечителя, регистрация несовершеннолетних граждан, в возрасте от 14 до 18 лет, в отсутствие рядом с ними законных представителей, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность несовершеннолетнего, при условии предоставления нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них) на заключение несовершеннолетним договора о предоставлении гостиничных услуг с Исполнителем и обязательство возместить ущерб, если таковой будет причинён несовершеннолетним имуществу Исполнителя.

3.6. ОТЕЛЬ имеет право отказать в заселении в случаях, если Гость предположительно находится в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения или под воздействием психотропных

веществ; выражается нецензурной бранью, грубит, оскорбляет персонал Отеля, нарушает общественный порядок.

При отказе в заселении Гостя по причинам, указанным в настоящем пункте, взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки.

3.7. Право на внеочередное обслуживание в Отеле имеют:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;
- инвалиды и участники Великой Отечественной войны;
- инвалиды детства, инвалиды I группы и одно сопровождающее лицо.

3.8. При оформлении временного проживания Гость подписывает Регистрационную карту гостя, которая является неотъемлемой частью настоящих Правил, а также согласие на обработку его персональных данных.

3.9. ОТЕЛЬ имеет право на замену гостиничных услуг (в том числе номера проживания) с сохранением класса услуг по ранее оплаченной категории или с предоставлением более высокого класса без дополнительной оплаты.

4. Оплата проживания

4.1. Оплата услуг в Отеле производится за наличный расчет, банковскими картами или по безналичному расчету банковским переводом, а также с использованием интернет-эквайринга, согласно прейскуранту, действующему на момент бронирования.

4.2. Цена номера/места в номере определяется на основании прейскуранта на услуги Отеля. Прейскурант на услуги Отеля размещён на сайте Отеля и стойке администраторов Службы приема и размещения и является частью настоящих Правил.

4.3. ОТЕЛЬ имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в информацию об услугах (наименование, описание, продолжительность, правила, цены и т.д.) путем размещения изменений на официальном сайте Отеля. Указанные изменения не распространяются на уже оплаченные Гостем услуги.

4.4. Цена номера включает:

- проживание;
- пользование сейфом в номере;
- пользование «Wi-Fi» на всей территории Отеля;
- пользование электробытовыми приборами, установленными в номере (телевизор, фен, мини-холодильник, кондиционер);
- ежедневную уборку номера;
- смену постельного белья один раз в два дня;
- смену полотенец ежедневно;
- замену туалетных принадлежностей по мере их использования;
- одну бутылку воды без газа на каждого Гостя в сутки;
- халаты, тапочки.

4.5. По просьбе Гостя ОТЕЛЕМ без дополнительной оплаты обеспечиваются следующие виды услуг:

- доставка в номер корреспонденции на имя Гостя по её получению;
- телефонный звонок в номер к определенному времени;
- предоставление чайника, иглонок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов на каждого Гостя;
- детская кроватка для детей до 3-х лет (информацию о наличии детской кроватки необходимо уточнять во время бронирования);
- утюг и гладильная доска;
- автомобильная парковка на всё время проживания Гостя. При этом ОТЕЛЬ не оказывает услуг по хранению транспортного средства и не несёт ответственность за транспортное средство и ценные вещи, которые в нем оставлены Гостем;
- информация о туристических, музейных и культурно-исторических достопримечательностях Солнечногорского района Московской области.

4.6. ОТЕЛЬ оказывает Гостю дополнительные услуги за плату по его желанию в соответствии с прейскурантом. Перечень дополнительных услуг опубликован на сайте Отеля. Полный перечень дополнительных услуг и прейскурант на них находятся на стойке администратора Службы приема и размещения.

4.6.1. В случае отмены бронирования дополнительных услуг менее, чем за 24 часа до начала их оказания, взимается штраф в размере полной стоимости заказанной услуги, и предоплата не возвращается.

4.7. При семейном заселении за проживание в номере одного ребёнка в возрасте до 3 лет с предоставлением детской кроватки, плата не взимается.

4.8. За проживание детей в возрасте от 3 до 12 лет в номере родителей взимается плата в соответствии с прейскурантом.

Завтрак для детей в возрасте от 3 до 12 оплачивается дополнительно.

За проживание детей старше 12 лет в номере родителей взимается полная стоимость за размещение, дополнительную кровать и завтрак.

4.9. Проживание в номере Гостя домашних животных осуществляется только с разрешения администрации Отеля за дополнительную плату.

Правила проживания Гостей с домашними животными размещены на сайте Отеля для предварительного ознакомления. При регистрации в Отеле Гости с домашними животными обязаны подписать полное и безоговорочное согласие с Правилами проживания Гостей с домашними животными и обязательство их соблюдать. В случае отказа от подписания Правил проживания Гостей с домашними животными, Гостиничные услуги таким Гостям оказаны быть не могут, однако с них взимается плата в соответствии с п. 2.10 настоящих Правил.

4.10. При регистрации Гостя ОТЕЛЬ имеет право авторизировать блокировку средств на банковской карте Гостя на сумму стоимости всего периода проживания и сумму предоплаты за возможные дополнительные платные услуги из расчета 5000 рублей за номер в сутки либо сумма предоплаты за возможные платные услуги вносится Гостем наличными.

Если аванс не внесен или исчерпан, дополнительные платные услуги ОТЕЛЬ предоставляет Гостю только при предварительной оплате каждой дополнительной услуги отдельно, кроме ресторана и бара, где оплата производится по факту предоставления услуги на месте.

Окончательный расчет ОТЕЛЬ осуществляет при выезде Гостя из номера. Неиспользованный остаток аванса возвращается Гостю.

4.11. В Отеле установлена посуточная оплата проживания. Почасовая оплата в Отеле не предусмотрена.

4.12. При заезде Гостя в ОТЕЛЬ после времени заезда, оплата за размещение взимается в том же размере, как если бы заезд производился вовремя.

4.13. Услуга «Ранний заезд» предоставляется при наличии свободных номеров.

В том случае, когда Гость заезжает и размещается в гостинице после 00:00 до названного установленного расчетного часа, а выезжает до расчетного часа, ОТЕЛЬ взимает с него за этот период времени (то есть в день заезда до расчетного часа) плату за полные сутки.

4.14. По истечении забронированного и оплаченного срока проживания Гость обязан освободить номер не позднее установленного времени выезда или продлить срок проживания в номере. В случае 100% заполняемости номеров соответствующей категории или 100% бронирования номеров соответствующей категории, ОТЕЛЬ имеет право отказать Гостю в возможности задержки выезда. Гость обязан в таком случае покинуть номер к моменту наступления расчетного часа.

В случае несвоевременного освобождения номера Гостем, администрация Отеля вправе произвести выселение Гостя.

4.15. При продлении пользования номером менее чем на сутки:

- до 18:00 текущих суток взимается плата в размере 50 % от стоимости суток;

- при выезде после 18:00 часов текущих суток взимается плата в размере 110 % от стоимости суток.

4.16. Если Гость бронировал номер на определённый срок и был вынужден уехать раньше этого срока (досрочный выезд), Гость обязан предупредить ОТЕЛЬ об изменении сроков проживания не менее чем за 24 часа до выезда из Отеля. При несоблюдении данного условия с Гостя удерживается сумма равная суточной стоимости проживания.

4.17. При проживании Гостя менее 24 часов в границах одних расчетных суток, плата взимается за полные сутки независимо от времени заселения и времени выезда.

4.18. При отсутствии Гостя по месту временного проживания более суток (при невозможности определения его местонахождения) и/или по истечении 3-х часов после наступления расчетного часа, администрация Отеля вправе создать комиссию, сделать описание имущества, находящегося в номере и передать вещи в камеру хранения Отеля, где они будут храниться до утилизации согласно внутреннему регламенту Отеля, а номер выставить в свободную продажу.

5. Возврат денежных средств

5.1. Возврат денежных средств производится в той же форме, в которой производилась оплата услуг Отеля.

5.2. Для осуществления возврата денежных средств, оплаченных наличными или по банковской карте, Гость должен обратиться к администратору Службы приема и размещения с заявлением, в котором указывается общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма и размер внесенной оплаты и сумма, подлежащая возврату. К заявлению Гость должен приложить копию документа, на основании которого он был зарегистрирован в Отеле.

5.3. Возврат денежных средств, оплаченных банковской картой, производится на ту же банковскую карту, с которой была произведена оплата, на основании заявления, написанного держателем карты собственноручно, при предъявлении им удостоверяющего личность документа и банковской карты.

5.4. Возврат денежных средств, при наличии у Гостя чека первоначальной оплаты, производится в течение 3 (трех) рабочих дней с 10:00 часов до 18:00 часов.

В случае отсутствия чека возврат производится на основании п.5 ст.18 Закона «О защите прав потребителей», при наличии на заявлении Гостя визы управляющего директора.

5.5. Для возврата денежных средств, оплаченных Гостем с использованием интернет-эквайринга или банковским переводом на расчётный счет, Гость должен обратиться к администратору Службы приема и размещения с заявлением, в котором указывается общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма, дата и размер оплаты, сумма, подлежащая возврату и реквизиты, по которым необходимо произвести возврат денежных средств. К заявлению Гость должен приложить копию паспорта и документ, подтверждающий оплату (платежное поручение, банковская выписка и пр.). Возврат денежных средств, в данном случае, производится в течение 3 (трех) рабочих дней по указанным Гостем реквизитам.

5.6. Для возврата денежных средств за услуги Отеля, оплаченные Гостем через Заказчика, Гость должен обратиться к Заказчику, принявшему оплату.

6. Права и обязанности Гостей Отеля

6.1. Гости вправе:

6.1.1. Пользоваться всеми услугами Отеля.

6.1.2. Получать полную и достоверную информацию о часах работы Отеля, стоимости и перечне оказываемых услуг и дополнительных услуг, производить предварительный заказ услуг.

6.1.3. Приглашать Посетителей (с согласия Администрации Отеля, а также при наличии документа, удостоверяющего личность Посетителя) в свой номер с 08:00 до 23:00 часов. Если Посетители остаются в номере Гостя после 23:00 часов, Гость обязан зарегистрировать Посетителей в Службе приема и размещения и произвести доплату за проживание на дополнительном месте. В случае неисполнения Гостем обязанности по регистрации Посетителя в Службе приема и размещения, ответственность за все негативные последствия (включая штрафы органов внутренних дел, миграционных и налоговых органов иное), связанные с отсутствием регистрации Посетителя в Отеле, в полном объеме несет Гость. Стоимость суточного проживания Посетителя включается в счёт Гостя.

6.2. Проживающие в Отеле Гости обязаны:

6.2.1. Соблюдать настоящие Правила проживания и порядок предоставления услуг, установленный в Отеле;

6.2.2. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Отеля и регламенты их работы.

6.2.3. Уважать права других Гостей и персонала Отеля.

6.2.4. Соблюдать «режим тишины» на территории Отеля с 23.00 до 09.00 часов.

6.2.5. Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Отеля;

6.2.6. Нести ответственность за жизнь и здоровье несовершеннолетних детей, которые прибыли вместе с Гостем, не оставлять детей без присмотра.

6.2.7. Бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля, соблюдать чистоту и порядок. В случае утраты или повреждения имущества Отеля по вине Гостя, членов его семьи, приглашённых им Посетителей, Гость возмещает ущерб на основании соответствующего акта, составленного администрацией Отеля и в соответствии с действующими ценами на имущество.

6.2.8. Соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере, соблюдать меры по сохранности жизни и здоровья.

6.2.9. При покидании номера закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы.

6.2.10. Закрывать окна и двери при работающем кондиционере.

6.2.11. При наличии оружия предъявить администрации Отеля разрешение на хранение и ношение конкретного вида, типа и модели оружия; оружие должно храниться Гостями, имеющими разрешение на его хранение и ношение в сейфе, установленном в номере.

6.3. Гостям запрещается:

6.3.1. Самостоятельно осуществлять ремонт оборудования в номере и в самом Отеле в случае его неисправности.

6.3.2. Пытаться получить доступ к различным инженерным коммуникациям Отеля.

6.3.3. Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 100x100x100см) в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, а также личной и пожарной безопасности Гостей.

6.3.4. Переставлять и передвигать мебель.

6.3.5. Передавать посторонним лицам ключи от номера.

6.3.6. Оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие.

6.4. На всей территории Отеля без специального разрешения администрации не разрешается:

- приносить и распивать любые напитки, не приобретенные в Отеле;
- приносить и потреблять любые продукты питания, не приобретенные в Отеле;
- оказывать какие-либо услуги и продавать и/или предлагать товары;
- выносить из номеров, ресторана и бара посуду, продукты питания и напитки.

6.5. Настоящими Правилами установлен запрет на курение на всей территории Отеля, кроме специально отведённых мест, оснащённых пепельницами.

В случае нарушения запрета, установленного настоящим пунктом, взимается штраф в размере 50 000 (пятьдесят тысяч) рублей за каждый случай нарушения. В качестве доказательства нарушения может использоваться запись с камер видеонаблюдения Отеля.

При курении в номерах и помещениях Отеля дополнительно взимается плата за химчистку и антитабачную обработку помещений в размере 25 000 (двадцать пять тысяч) рублей.

6.6. В случае, если после выезда Гостя транспортное средство осталось на парковке Отеля, взимается плата в размере 5 000 (пять тысяч) рублей за каждые гостиничные сутки нахождения транспортного средства на парковке Отеля.

7. Права и обязанности Отеля

7.1. ОТЕЛЬ ОБЯЗАН:

- Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям услуги, нести ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств;

- Информировать Гостей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах Отеля, форме и порядке их оплаты;

- Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг Отеля санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам;

- Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Отеля в соответствии с ФЗ от 27.07.2006 г. № 152 «О персональных данных» (с изменениями и дополнениями);

- Своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Отеля (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере администрация предлагает Гостю другой номер, но не ниже оплаченной категории);

- в случае обнаружения забытых вещей Гостями, немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, ОТЕЛЬ руководствуется внутренним Регламентом по работе с забытыми вещами в Отеле, а именно: ОТЕЛЬ хранит забытую Гостем вещь в течение 3-х месяцев. Ценные вещи, а также крупные суммы денег хранятся в Отеле в срок до 1 года с момента составления Акта о забытых вещах. ОТЕЛЬ, в случае обнаружения забытых Гостем вещей, вправе связаться с Гостем по номеру контактного телефона, указанного в Регистрационной карте Гостя для извещения о находке;

- нести ответственность за причинение вреда здоровью в случае судебного доказывания наличия причинно-следственной связи между нарушением норм безопасности Отелем и вреда здоровью Гостя или Посетителя Отеля. ОТЕЛЬ не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне здания Отеля;

- предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Службе приема и размещения Отеля. Требования и жалобы Гостей рассматриваются не позднее месяца со дня подачи.

7.2. ОТЕЛЬ ВПРАВЕ:

- администрация имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из Отеля в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении других людей агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц;

- сотрудники Отеля вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования, обеспечения пожарной безопасности, а также контроля исполнения правил пожарной безопасности, или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил;

7.3. ОТЕЛЬ информирует Гостей, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Отеля за исключением номеров, туалетных и душевых кабин, на территории Отеля.

7.4. Вещи, оставленные Гостем в номере, подлежащем освобождению по истечении оплаченного срока проживания, помещаются Отелем на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Отеля с составлением акта.

8. Фото - и видеосъемка на территории Отеля

8.1. Фото- и видеосъемка в служебных помещениях и в помещениях индивидуального пользования Отеля запрещена, за исключением съемки, проводимой Гостем в номере, в который он заселился для проживания, и съемки, на которую получено разрешение администрации Отеля

8.2. Фото-и-видеосъемка, не являющаяся коммерческой, в общественных зонах Отеля может проводиться исключительно при условии согласия на такую съемку всех, присутствующих в общедоступных помещениях граждан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изменениями и дополнениями). В том числе, не разрешено сознательное и/или случайное использование изображений других гостей Отеля в фото- или видеосъемке без предварительного согласия гостей. Гости при осуществлении видео и фотосъемок на территории Отеля должны обеспечивать соблюдение прав других Гостей, находящихся в Отеле. Видео и фотосъемка гражданина может осуществляться только с согласия этого гражданина с соблюдением правил, установленных ст. 152.1 ГК РФ «Охрана изображения гражданина».

8.3. Участие персонала Отеля в любой съемке осуществляется только при получении предварительного согласия персонала Отеля.

8.4. Без специального разрешения администрации Отеля в любых помещениях не разрешается осуществлять профессиональную коммерческую фото- и видеосъемку, т.е. съемку, целью которой не является осуществление права на поиск, получение, передачу, производство и распространение информации для личных нужд по смыслу Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изменениями и дополнениями).

К профессиональной коммерческой может быть отнесена любая съемка с использованием профессиональной техники и оборудования (особенно с использованием штативов, осветительного или другого оборудования), которая подразумевает получение снимков или видеоматериалов для использования в СМИ или на коммерческих ресурсах с целью извлечения прибыли.

8.5. Доступ в ОТЕЛЬ с профессиональной фото-и-видеоаппаратурой осуществляется через служебный вход по заранее подготовленным спискам.

8.6. При использовании фото- и видеотехники в личных целях ОТЕЛЬ просит Гостей и Посетителей не использовать фотовспышку в общественных зонах и избегать изображения других гостей Отеля в кадре.

9. Правила посещения Вилла СПА Бутик-отеля «Сенешаль»

9.1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1.1. Настоящие Правила посещения СПА-центра Вилла СПА Бутик-отеля «Сенешаль» (далее - Правила) направлены на обеспечение безопасного и комфортного пребывания посетителей в СПА-центре Вилла СПА. С этой целью Правила устанавливают права и обязанности посетителей СПА-центра Вилла СПА (далее – СПА-центра), определяют механизм реализации этих прав, а также устанавливают ряд запретов и ограничений, не допускающих такие действия граждан, которые могут причинить вред или неудобства посетителям СПА-центра.

9.1.2. Посещение СПА-центра возможно как для посетителей, проживающих в Бутик-отеле «Сенешаль» (далее ОТЕЛЬ), так и по предварительной записи.

9.1.3. В случае отмены бронирования услуг Вилла СПА менее, чем за 24 часа, взимается полная стоимость заказанной услуги, и предоплата не возвращается.

9.1.5. СПА-центр работает в соответствии с графиком работы, информация о котором размещена на сайте www.seneshal.com.

9.2. ПРАВА ПОСЕТИТЕЛЕЙ

9.2.1. Посетитель имеет право:

9.2.1.1. Посещать СПА-центр в соответствии с настоящими Правилами;

9.2.1.2. Посещать СПА-центр только после внесения 100% оплаты на выбранные услуги СПА-центра.

Возможность посещения СПА-центра в неустановленное графиком время, согласовывается дополнительно. В этом случае действует повышенный прайс + 50% к стоимости выбранных услуг.

В случае отмены бронирования услуг предоставляемых в СПА центра менее чем за 24 часа, предоплата не возвращается; за исключением посетителей СПА-центра, которые проживают в Отеле и повторно посещают СПА-центр, которые закрывают услуги на номер комнаты Отеля.

9.2.1.3. Сообщать Администратору СПА-центра обо всех недостатках в СПА-центре, некачественном обслуживании и высказывать свои пожелания по улучшению его работы;

9.2.1.4. Пользоваться установленными в СПА-центре индивидуальными шкафами для хранения вещей;

9.2.1.5. Продлить свое посещение СПА-центра при наличии такой возможности у СПА-центра.

9.3. ОБЯЗАННОСТИ ПОСЕТИТЕЛЕЙ

9.3.1. Посетители обязаны соблюдать следующие требования:

9.3.1.1. Ознакомиться с настоящими Правилами;

9.3.1.2. Соблюдать правила общественного порядка, вести себя уважительно по отношению к другим посетителям, персоналу СПА-центра, и не совершать действий, которые могут создать угрозу жизни и здоровью окружающих.

9.3.1.3. Соблюдать Правила посещения СПА-центра, правила техники безопасности, противопожарной безопасности, электробезопасности, санитарно-гигиенические требования, выполнять требования персонала СПА-центра.

9.3.1.4. Сообщать Администратору СПА-центра обо всех опасных ситуациях и предметах, которые могут грозить безопасности людей, находящихся в СПА-центре.

9.3.1.5. Возвращать Администратору СПА-центра использованные полотенца и халаты при выходе из СПА-центра.

9.3.1.6. Соблюдать расписание сеансов и общее время пребывания в СПА-центре.

9.3.1.7. Сдавать верхнюю одежду в гардероб и входить в СПА-центр только в чистой обуви, пригодной для посещения.

9.3.1.8. Посещение программ (индивидуальных или групповых) в СПА-центре допускается строго по расписанию. Администрация СПА-центра вправе отказать в посещении Посетителям, опоздавшим более чем на 15 минут.

9.3.1.9. Посетители СПА-центра обязаны бережно относиться к имуществу СПА-центра, не допуская его порчу или утрату.

9.3.1.10. Посетитель СПА-центра обязан выполнять все требования Администратора СПА-центра, связанные с обеспечением безопасности и соблюдением правил поведения в СПА-центре.

9.3.1.11 Оплатить услуги до посещения СПА центра в размере 100% или, если гость проживает в отеле, подписать лист ознакомления предоставляемых услуг СПА центра перед оказанием выбранных услуг документ с объемом услуг до начала оказания услуг.

9.3.1.12 В процессе оказания заказанных услуг Посетителю могут быть предложены дополнительные услуги СПА-центра сверх оплаченных/забронированных. Администратор СПА-центра до начала оказания данных услуг проговаривает вид услуги и стоимость услуги. Посетитель обязан доплатить данные услуги, подтвердив свое согласие подписью в листе ознакомления.

9.4. ПОСЕТИТЕЛЯМ СПА-ЦЕНТРА ЗАПРЕЩАЕТСЯ

9.4.1. Посещать СПА-центр при наличии медицинских противопоказаний по состоянию здоровья, при наличии кожных, инфекционных заболеваний, кровотечениях, плохого состояния.

9.4.2. Находиться в СПА-центре в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

9.4.3. Приносить в СПА-центр огнестрельное и холодное оружие, колюще-режущие предметы, предметы из стекла, взрывчатые, легковоспламеняющиеся, отравляющие и токсичные вещества, а также газовые баллончики.

9.4.4. Приносить с собой еду и напитки, курить, принимать пищу и распивать спиртные напитки в СПА-центре, за исключением специально отведенных для этого мест.

9.4.5. Бросать посторонние предметы в джакузи, купель и на территории СПА-центра.

9.4.6. Шуметь, нецензурно выражаться, вызывая себе вест.

9.4.7. Приносить в СПА-центр собственные моющие, парфюмерные и иные средствами.

9.4.8. Самостоятельно производить любые косметические процедуры в помещениях СПА-центра (маникюр, педикюр, пиллинг и т.д.).

9.4.9. Ходить босиком в СПА-центре.

9.4.10. Делать фото и видеосъемки без разрешения Администрации СПА-центра.

9.4.11. Входить в служебные и технические помещения.

9.4.12. Прикасаться, включать, выключать и регулировать любое инженерно-техническое оборудование.

9.4.13. Загрязнять помещения, технику и иное имущество СПА-центра.

9.4.14. Пользоваться косметическими средствами в стеклянной таре.

9.4.15 Включать самостоятельно какое-либо оборудование СПА-центра.

9.4.16 Допускать попадание сторонних жидкостей в купель и джакузи.

9.4.17. Действия интимного характера в помещениях СПА-центра запрещены.

При установлении запретов и рекомендаций Администрация СПА-центра исходит исключительно из необходимости обеспечения безопасности Посетителей в СПА-центре.

9.5. ТРЕБОВАНИЯ И УСЛОВИЯ МЕДИЦИНСКОГО КОНТРОЛЯ

9.5.1. При входе в чашу джакузи и купели Посетители обязаны предоставлять возможность персоналу СПА-центра осуществить внешний осмотр кожных покровов. При наличии у Посетителя кожного заболевания, кровотечений, порезов Посетитель в джакузи и купель не допускается.

9.5.2. Посетитель обязан самостоятельно оценить состояние своего здоровья при пользовании любыми услугами СПА-центра и учитывать любые состояния своего здоровья, являющиеся противопоказаниями для пользования услугами СПА-центра. Ответственность за любые негативные последствия, в том числе за вред здоровью, причиненные вследствие ненадлежащей оценки Посетителем состояния своего здоровья и/или вследствие того, что Посетитель воспользовался услугами СПА-центра не смотря на имеющиеся противопоказания по состоянию здоровья, несет исключительно сам Посетитель. СПА-центр не несет ответственность за Посетителя.

Ответственность за здоровье и жизнь детей на территории СПА-центра несут родители и законные представители либо иные совершеннолетние сопровождающие.

ВНИМАНИЕ! В ЦЕЛЯХ ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ, АДМИНИСТРАЦИЯ СПА-ЦЕНТРА ВПРАВЕ ОТКАЗАТЬ В ОКАЗАНИИ УСЛУГ ПОСЕТИТЕЛЮ ПРИ НАРУШЕНИИ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ ПОСЕЩЕНИЯ, А ТАКЖЕ:

- имеющему ярко выраженные признаки инфекционных, кожных и иных заболеваний, препятствующих посещению СПА-центра.

- имеющему ярко выраженные признаки алкогольного, наркотического, токсического опьянения.

- нарушающего общественный порядок, создающего угрозу жизни, здоровью и мешающего отдыху других Посетителей, несоблюдающему требования настоящих Правил посещения СПА-центра.

В случае нарушения требований настоящих Правил и не реагирования на обоснованные требования Администрации СПА-центра Посетитель может быть удален с территории СПА-центра сотрудниками полиции, сотрудником охраны или представителем Администрации СПА-центра, без компенсации оплаченной им стоимости услуг.

9.6. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ТРАВЯНОЙ И РУССКОЙ БАНИ СПА-ЦЕНТРА

Помимо общих правил посещения СПА-центра Посетитель обязан соблюдать правила посещения ТРАВЯНОЙ И РУССКОЙ БАНИ, установленные в п.6 настоящих Правил посещения СПА-центра.

9.6.1. Для посещения травяной и русской бани необходимо иметь предназначенную для этого одежду: купальный костюм, купальник (для женщин), плавки (для мужчин).

9.6.2. Убедительная просьба соблюдать правила личной гигиены. Перед посещением травяной и русской бани принятие душа обязательно.

9.6.3. При посещении травяной и русской бани запрещается пользоваться кремами, сильными парфюмерными ароматами, масками, скрабами, краской для волос.

9.6.4. В целях личной гигиены используйте полотенца и стелите их на скамью. Во время нахождения в травяной и русской бане следует избегать соприкосновения с поверхностью каменки - это может вызвать сильные ожоги.

9.6.5. Запрещается прием пищи и употребление напитков на территории раздевалок, травяной и русской бани.

9.6.6. Посещение травяной и русской бани в состоянии алкогольного, наркотического опьянения, а также с наличием остаточного состояния алкогольного опьянения запрещено.

9.6.7. Запрещается плескать в отсек для камней воду и ароматизаторы в травяной и русской бане.

9.6.8. Запрещается проносить в травяную и русскую баню пластиковую посуду.

9.6.9. Запрещается накрывать каменку посторонними предметами (полотенцами, купальниками и пр.) - это может привести к пожару.

9.6.10. Не оставляйте детей в травяной и русской бане без присмотра родителей. Посещение детьми в возрасте до 14 лет травяной и русской бани разрешено только в сопровождении взрослых.

9.6.11. Слишком долгое пребывание в горячей травяной и русской бане вызывает повышение температуры тела, что может оказаться опасным для Вашего здоровья.

9.7. ИНЫЕ УСЛОВИЯ

9.7.1. Факт оплаты услуг разового посещения, означает, что посетитель СПА-центра ознакомлен с настоящими Правилами.

9.7.2. К Администрации СПА-центра в контексте настоящих Правил относятся: Управляющий СПА-центра, администраторы, иной персонал СПА-центра.

9.7.3. За сохранность ценных вещей, денег, ювелирных украшений и документов, оставленных в гардеробе и индивидуальных шкафчиках в раздевалке Администрация СПА-центра ответственности не несет, за исключением случаев, когда такие ценные вещи, деньги, ювелирные украшения и документы были переданы Администрации СПА-центра на хранение по акту приема-передачи.

9.7.4. В случае если действия Посетителя нанесли имущественный ущерб СПА-центру, предприятие вправе требовать возмещения ущерба. По факту нанесения ущерба составляется акт, который подписывается Администрацией СПА-центра и Посетителем, который нанес ущерб. В акте указывается сумма ущерба, согласованная сторонами. В случае отказа посетителя от подписания акта, в нем делается соответствующая запись в присутствии не менее двух свидетелей, которые не являются работниками предприятия.

10. Гостевой визит

10.1. По просьбе Гостя, с согласия Администрации Отеля, допускается нахождение Посетителей в номере Гостя с 07:00 до 23:00 часов по предъявлению Посетителями документа, удостоверяющего личность. При отсутствии у Гостя документов, удостоверяющих личность, Администрация вправе отказать в нахождении на территории Отеля.

10.2. В случае задержки Посетителя в номере Гостя после 23:00 или приглашения в Отель зарегистрированным Гостем посетителя в ночное время (с 23:00 до 07:00 часов) данные лица должны быть оформлены на подселение в номер Гостя, либо на заселение в свободный номер Отеля по документу, удостоверяющему личность посетителя в соответствии с законодательством РФ. За такое подселение/заселение взимается плата согласно утвержденному в Отеле прейскуранту и действующему на дату подселения/заселения тарифу. В случае отказа Посетителя предоставить документ, удостоверяющий личность, либо в виду отсутствия свободных номеров/мест в отеле, Отель вправе отказать Гостю в подселении/заселении.

10.3. Гость несет ответственность за действия приглашённых к себе в номер Посетителей, включая ответственность за причинение ущерба, нарушение правил о запрете курения, отказ от оплаты услуг, оказанных данным лицам.

10.4. Гостю запрещено приглашать в свой номер Посетителей в количестве, превышающем двух человек, без согласования с Администрацией Отеля.

11. Заключительные положения

11.1. Отелем обеспечены все разумные меры безопасности территории, однако, учитывая природные особенности ландшафта Гости обязаны соблюдать должные меры осторожности и осмотрительности при спуске с лестниц, при нахождении на пирсах, при прогулках по каменистым дорожкам.

Ответственность за причинение вреда здоровью, своему или третьих лиц, в случае несоблюдения разумных мер безопасности, Гость берет на себя.

11.2. Родители и другие лица, сопровождающие несовершеннолетнихGuestов, несут полную ответственность за их личную безопасность. Категорически запрещается оставлять несовершеннолетних без присмотра на всей территории Отеля.

Пользование детской площадкой, батутом, горкой, бассейном с шариками и другими развлекательными площадками, аттракционами и дополнительными услугами Отеля несовершеннолетнему разрешается в присутствии родителей/сопровождающих.

11.3. Купание и водные виды спорта (серфинг, виндсёрфинг, дайвинг, кайтсерфинг и пр.) запрещены на всей территории Отеля. Ответственность за причинение вреда здоровью и/или имуществу, своему или третьих лиц, в следствие нарушения положений настоящего пункта, Гость берет на себя.

11.4. На территории Отеля запрещено использовать салюты, хлопушки, фейерверки, конфетти, петарды, холодные фонтаны и другую пиротехнику без согласования с администрацией. В случае нарушения данного правила штраф составит 50 000 (пятьдесят тысяч) рублей.

11.5. Гость обязуется соблюдать следующие Правила катания с горок на территории Отеля:

- Несовершеннолетние катаются с горки только под присмотром родителей/сопровождающих;
- Подниматься на снежную или ледяную горку следует только в месте подъема, оборудованном ступенями, запрещается подниматься на горку там, где навстречу скатываются другие.
- Не съезжать, пока не отошёл в сторону предыдущий спускающийся.
- Не задерживаться внизу, когда съехал.
- Не перебегать ледяную дорожку.
- Во избежание травматизма нельзя кататься, стоя на ногах и на корточках.
- Стараться не съезжать спиной или головой вперёд (на животе), а всегда смотреть вперёд, как при спуске, так и при подъёме.
- Если мимо горки идет прохожий, подождать, пока он пройдет, и только тогда совершать спуск.
- Если уйти от столкновения (на пути дерево, человек т.д.) нельзя, то надо постараться завалиться на бок на снег или откатиться в сторону от ледяной поверхности.
- При первых признаках обморожения, а также при плохом самочувствии, немедленно прекратить катание.

11.6. Гость, обнаруживший недостатки в оказанной услуге, обязан без промедления заявить об этом в Службу приема и размещения. В противном случае Отель освобождается от ответственности за недостатки в оказании услуг.

11.7. Памятки о правилах поведения Гостей и Посетителей в чрезвычайных ситуациях и правила пожарной безопасности находятся в каждом номере Отеля.

11.8. Информация о проживающих Гостях является конфиденциальной и предоставляется строго в соответствии с действующим законодательством РФ.

11.9. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость может изложить свои претензии в письменной форме. С целью улучшения обслуживания и качества оказываемых Отелем услуг, Отель просит Гостей оставлять контактные данные для получения ответа со стороны Отеля (телефон, почтовый адрес или адрес электронной почты).

11.10. В случаях, непредусмотренных настоящими Правилами, Отель и Гость руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

11.11. Настоящие Правила обязательны для соблюдения всеми Гостями и Посетителями Отеля.